

1 Politica per la Qualità e Ambiente

Il Consiglio di Amministrazione ha stabilito di mantenere un Sistema per la Qualità sviluppato secondo i principi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e secondo gli standard GSFS Global Standard For Food Safety, IFS Food, ISO 22000 Sistema di Gestione delle Sicurezza Alimentare, ISO 14001 ed ISO 22005 Sistema di rintracciabilità della filiera controllata del riso Yume Nishiki e **Aceto di Riso con il Gruppo Ponti**, come strumenti per raggiungere gli obiettivi strategici all'interno dell'ambito alimentare. S.P. S.p.A. pone al centro delle attività il cliente sia interno sia esterno e la sicurezza alimentare dei propri prodotti.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di confronto, di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti e relativamente al ruolo svolto dal singolo in azienda.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue esigenze implicite ed esplicite rilevate, monitorando sia i progressi tecnici, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni per garantirne la completa e duratura soddisfazione.

Punto di partenza per la soddisfazione del cliente interno ed esterno sono gli investimenti effettuati per promuovere la sicurezza e la qualità del prodotto attraverso una sempre migliore conoscenza delle materie prime e della filiera e della parte di innovazione tecnologica ed attraverso il pieno controllo del Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare Integrato, basato sui più severi standard internazionali e le migliori tecnologie a disposizione sul mercato.

L'azienda dedica una particolare attenzione a tutti gli stakeholders coinvolti nel processo aziendale:

- alle donne ed agli uomini che giornalmente lavorano in azienda garantendo corrette condizioni di lavoro, nel rispetto dell'etica e degli obblighi contrattuali assunti;
- all'aumento costante del livello qualitativo e di sicurezza d'uso del prodotto alimentare, attraverso un monitoraggio costante del territorio, delle forniture, dei fornitori e delle materie prime;
- alla soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, fornitori), e di conseguenza al raggiungimento degli obiettivi di budget, alla costante riduzione del numero dei reclami, all'elevato livello di soddisfazione dei clienti, agli eventuali accordi di partnership con i fornitori;
- al rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- al miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi all'incremento del numero dei clienti, del fatturato, all'espansione territoriale dell'azienda ed all'ingresso in nuove aree di mercato, e certificazioni.
- alla cura della comunicazione verso il cliente per spiegare le risorse impiegate, risultati raggiunti e la capacità di mantenere i risultati qualitativi e di sicurezza alimentare promessi;
- alle future esigenze del mercato ivi incluso lo sviluppo di nuovi prodotti;
- alla salvaguardia dell'ambiente, attraverso investimenti costanti in conoscenza, tecnologie e sistemi di gestione ambientale certificati;
- a partire dal 2016 l'azienda si impegna in progetti di sostenibilità, aderendo alla piattaforma SAI e al progetto SAIRISI. Tale progetto ha come focus la formazione degli attori della filiera riso in termini di salvaguardia dell'ambiente, responsabilizzazione e informazione circa l'adozione di buone pratiche agricole. **Da quest'anno l'azienda investirà fondi e risorse per intraprendere un effettivo percorso di sostenibilità che coinvolga sia la produzione primaria sia la società stessa, al fine di rispondere alle sempre più esigenti richieste di mercato.**
- La Direzione ritiene importante orientare i propri processi produttivi e prodotti alimentari anche verso esigenze specifiche di particolari fasce della popolazione quali musulmani o ebrei, persone con particolari esigenze dietetiche (ipertensione, diabete, allergie alimentari, aspetti religiosi ecc).
- La direzione ritiene indispensabile il coinvolgimento e la formazione del personale operativo al fine di migliorare la "cultura della qualità" e della sicurezza del prodotto fornito.
- Si ritiene inoltre importante diversificare la produzione puntando a nuovi progetti di sviluppo e a nuovi mercati

L'azienda ritiene che sia indispensabile, per una corretta gestione aziendale, gestire e monitorare nel tempo la soddisfazione, non disgiunta dalla competenza e professionalità dei dipendenti; pertanto le linee di sviluppo che verranno seguite prevedono:

- la soddisfazione analizzata seguendo l'ambiente di lavoro in modo che sia adeguato alle esigenze ergonomiche, logistiche e a norma di legge;
- il coinvolgimento del personale nella definizione e raggiungimento degli obiettivi di produzione e vendita;
- la condivisione col personale della conoscenza dei requisiti espressi dai clienti;
- la conoscenza delle problematiche qualitative legate al prodotto/servizio fornito;
- l'analisi delle competenze e la formazione periodica.

Ulteriori aspetti distintivi dell'azienda sono:

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- l'investimento costante in hardware e software di supporto per migliorare i sistemi di registrazione e di elaborazione dei dati aziendali.
- Investimenti in nuove strutture, implementazioni e macchinari
- Saper gestire in modo *efficace i reclami ricevuti da clienti nazionali ed esteri* è di *fondamentale* importanza per rafforzare la relazione con questi ultimi: la qualità e la velocità di risposta sono elementi chiave per la loro fidelizzazione.
- Corsi di formazione del personale differenziati per settore

Punti chiave

- sviluppare una maggiore capacità di ascolto per meglio comprendere le esigenze dei clienti e una maggiore abilità nella gestione della relazione con essi
- rafforzare la capacità di trasmettere ai clienti la competenza, sicurezza e fiducia indispensabili per valorizzare l'immagine aziendale
- fornire conoscenze utili per trattare più efficacemente e rapidamente i reclami, adottando un atteggiamento positivo anche nelle situazioni più conflittuali
- tutela della salute del personale rispetto a eventi conosciuti e/o sconosciuti

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, rivolta all'applicazione del miglioramento continuo, al fine di accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Inoltre, SP SPA nell'ambito della propria attività di lavorazione e produzione di riso, opera con il preciso impegno di proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento originato dai propri processi produttivi, di mantenersi conforme alle leggi ambientali applicabili, a migliorare, per quanto possibile, le proprie prestazioni ambientali, certa che tale strada porti a benefici economici non solo indiretti, ma anche diretti.

I macro-obiettivi ambientali della SP SPA si riassumono come di seguito descritto:

1. individuazione e valutazione degli aspetti ambientali connessi alle attività dei fornitori e dei clienti nell'ottica della Life Cycle Perspective, e coinvolgimento di questi ultimi nel controllo degli impatti,
2. riduzione, per quanto possibile, della quantità di rifiuti smaltiti, attraverso modalità operative oculate ed indirizzate all'aumento del loro recupero;

3. efficientamento dei propri processi ed impianti, ove possibile, al fine di diminuire l'utilizzo di risorse quali energia elettrica, acqua e combustibili;
4. pronta individuazione dei requisiti di legge in materia ambientale applicabili alla realtà aziendale e mantenimento della conformità;
5. adozione un Sistema di Gestione Ambientale per prevenire, controllare e ridurre l'impatto delle attività, individuando le responsabilità, formando le persone, definendo obiettivi concreti e misurabili;
6. contenimento dei rischi di incidenti ambientali grazie all'adozione di misure volte ad abbattere la probabilità di accadimento di tali eventi, insistendo soprattutto sulla sensibilizzazione dei dipendenti;
7. assicurazione della disponibilità di risorse e mezzi adeguati ad assicurare il raggiungimento delle prestazioni ambientali definite negli obiettivi nel rispetto del presente documento;
8. continuo aggiornamento sulla evoluzione delle tecnologie disponibili e discipline ambientali, al fine di valutare costantemente soluzioni gestionali ottimali e nel contempo sostenibili, per le proprie attività;
9. coinvolgimento del personale aziendale dando evidenza dei risultati raggiunti annualmente, al fine di motivarne la collaborazione,

L Amministratore Delegato si assicura che gli impegni descritti nel presente documento siano percepiti in modo chiaro da tutti i dipendenti mediante opportuna formazione, in modo tale gli stessi siano consapevoli dell'impegno profuso dall'Azienda e siano coinvolti nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

Corrado Cusaro
Amministratore Delegato
S.P. S.p.A.